



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098590-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada GEANE THALES BATISTA DE SOUSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 53470

Apelação nº 1098590-49.2024

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Geane Thales Batista de Sousa

Ação de obrigação de fazer - falha na prestação de serviços - reconhecimento - invasão de perfil por hacker - bloqueio da conta da rede social da autora - dano moral reconhecido - “quantum” indenitário mantido - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **GEANE THALES BATISTA DE SOUSA** contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** buscando a reativação de sua página na rede social, bem como o pagamento de indenização por danos morais, em decorrência de falha na prestação de serviço. Ao relatório de fls. 139, acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. Apelou o réu, sustentando o cumprimento da obrigação, a inexistência de falha na prestação de serviços, a falta de prova dos danos morais, postulando a redução do valor da indenização. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o réu não se desincumbiu de comprovar a inexistência de falha na prestação de serviços, conforme lhe competia, em razão da distribuição do ônus da prova, sujeitando-se à conclusão de que houve deficiência na segurança de dados da usuária, que possibilitou a invasão de seu perfil do Facebook, para a prática de golpe por terceiros criminosos, devendo ser integralmente mantido entendimento esposado em Primeiro Grau, não alterado pelas razões recursais.

Os danos morais são decorrentes da indevida desativação de rede social da autora, após a tentativa de aplicação de golpe em seu nome, provocando abalo emocional que ultrapassa o mero aborrecimento.

Observe-se, como dito, que o réu tem obrigação de prestar serviço seguro, adequado, e de qualidade, parâmetros não observados no caso dos autos, de onde advém o dever de indenizar a autora pelos danos experimentados.

Nesse tópico, inexistindo linhas exatas, ***“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”*** (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá ***“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”*** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Por essas razões, deve ser mantido o valor da indenização fixado em Primeiro Grau em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Por outro lado, a aplicação de multa encontra respaldo no art. 537 da lei de rito, a fim de garantir o cumprimento da obrigação de fazer imposta pela decisão de fls. 50, que deferiu tutela antecipada e determinou o restabelecimento da conta da autora na plataforma do réu.

Contrariamente ao quanto afirmado em razões recursais às fls. 147, não houve condenação do apelante ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de multa diária, tendo a r. sentença recorrida apenas tornado definitiva a tutela concedida “initio litis”.

A sucumbência do réu decorre da derrota experimentada, devendo ser mantido o critério adotado pelo MM. Juízo “a quo”.

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais, ficando os honorários advocatícios majorados para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 da lei de rito.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator